

情報通信審議会 郵政政策部会  
郵便局活性化委員会（第4回）議事録

1 日時 平成30年4月19日（木）9時30分～11時30分

2 場所 総務省 11階会議室

3 出席者

（1）構成員（敬称略）

米山 高生（主査）、東條 吉純（主査代理）、藤沢 久美、  
大平 展子、桑津 浩太郎、中野 正康、横江 公美、横田 純子

（2）オブザーバー

（自治行政局）

植田 昌也（行政経営支援室長）、門前 浩司（過疎対策室長）

（3）一宮市

村松 達樹（政策課主査）

（4）大子町

神長 敏（福祉課長）、高林 健一（福祉課高齢介護担当課長補佐）、  
深谷 雄一（総務課長）

（5）倉敷市

杉本 紀明（企画財政部長）、大橋 俊文（企画経営室主幹）

（6）株式会社三菱総合研究所

西角 直樹（ICTイノベーション本部 ICT・メディア戦略グループリーダー 主席研究員）

(7) 総務省

鈴木 茂樹 (総務審議官)、武田 博之 (官房総括審議官)

(8) 事務局

(情報流通行政局)

巻口 英司 (郵政行政部長)、北林 大昌 (企画課長)、野水 学 (郵便課長)、

牛山 智弘 (貯金保険課長)

4 議題

(1) 自治体からのヒアリング

・愛知県一宮市

(「郵便局×市町村」でもっと地域を元気に！)

・茨城県大子町

(郵便局との連携について)

・岡山県倉敷市

(郵便局との連携に関する取組と今後への期待)

(2) 自治体ニーズ調査の結果について

株式会社三菱総合研究所

(自治体アンケートの結果)

(3) 意見交換

(4) その他

## 開 会

○米山主査 本委員会主査の米山でございます。第4回郵便局活性化委員会を始める前に、本日はカメラ撮りの申し出がありましたので、会議冒頭の部分を撮影いたします。ご出席の皆様方におかれましては、あらかじめご了承ください。

それでは、よろしいでしょうか。それでは、撮影を終了してください。カメラ撮りのみの方はここで退室をお願いいたします。なお、これ以降、傍聴席を含め、撮影はご容赦願います。

それでは、ただいまから第4回郵便局活性化委員会を開催いたします。お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。

まず、議事の1、自治体といたしまして、愛知県一宮市、茨城県大子町、岡山県倉敷市の3自治体よりヒアリングをさせていただくことにしております。

それでは、最初に、専門委員でもあります愛知県一宮市長、中野様にご説明をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

## 議 題

### (1) 自治体からのヒアリング

#### ・愛知県一宮市

(「郵便局×市町村」でもっと地域を元気に！)

○中野専門委員 皆さん、おはようございます。愛知県一宮市長の中野正康でございます。何かマイクがあると本当もう選挙モードになっちゃいますけれども。(笑)座って気軽にやらせていただきます。私もあと半年余りで選挙なものですから、ちょっと地元には張りついていたんですが、昔お世話になった大先輩方を前にして、今日はお邪魔させていただきました。よろしくお願いいたします。

『「郵便局×市町村」でもっと地域を元気に！』ということでプレゼンスライドをご用意いたしました。1枚おめくりいただきまして、スライドの2番、これ、ややこしいですね、ごめんなさい。右下の1ページとあるものをごらんください。私ども一宮市の

概況でございます。愛知県の北西部、木曾川沿いで岐阜県との県境に位置しております。名古屋からJRで、電車で10分で来られる便利な町ということで、最近はベッドタウン的な要素になっておりますが、もともとは写真左上にございます真清田神社という神社が尾張の国の一之宮と。一宮という地名は全国各地にございますけれども、その地域のそれぞれの藩の中で一番格式が高かったと、ちょっと過去形になりますけれども、今は熱田神宮のほうが立派なんです、ここを由来として一宮市という名前がついております。

もともと木曾川に面しておりました、水が豊かな地域でした。ということで、農業はもちろんなんですけれども、近年、明治、大正、昭和と非常に繊維産業が盛んでございまして、欧米のラグジュアリーブランドなんかでもデパートで何十万円で売られているものが、実は生地が一宮というケースが多々ございます。

都会と田舎両方あるということで、「トカイナカ」で売ろうとしておりますが、いろいろ繊維産業の関係で喫茶店でモーニングとか、ちょっと一宮市の魅力をお話ししておりますと3時間ぐらい要りますので、また別の機会——別の機会はないと思っておりますけれども、この辺にさせていただきます。

次のスライドをごらんください。右下、2ページとなります。我々一宮市のほうでのICT利活用として、一番最初に住基カードなどでのコンビニ交付というものを平成24年、今日植田室長いらっしゃいますけれども、愛知県で初めてやらせていただきました。非常にすばらしい取り組みなんです、私じゃなくて前の市長ですね。今は愛知県でもマイナンバーカードを使いまして徐々に増えておりますが、6年前、平成24年から一宮市ではやっておりますので、コンビニやスーパーなど、コンビニが多いんですけども、市内136カ所で住民票などがとれるということになっております。平成27年に私、市長になりまして、翌年平成28年からはフリーWi-Fiを総務省様の補助金をいただきまして、ありがとうございました、市内で整備させていただき、翌平成29年からはpepper君ですね、ソフトバンクさんから200台近く無償で3年間お借りすることができました。こちら全国で15カ所、愛知県では一宮市だけということで大変感謝しているんですが、なかなか小学校の先生も英語も教えなきゃいけない、道徳も教科になったというので大変なので、去年から来たpepper君が倉庫の中で眠っている時間が長いんじゃないか疑惑っていうのもあるんですけども、新年度予算でちょっとお金を積みまして、使ってもらえるようにということで今動いております。う

ちの市役所の職員も文部科学省の情報学習課に送り込んで、現場で起きていることを活用してもらっております。新年度、平成30年度からVR、バーチャルリアリティーの動画を使いまして、防災訓練で使ったりだとか、あとは就活カフェに置こうというようなこともやらせていただいております。

次のスライドをごらんください。いよいよ郵便局なんですけれども、平成10年から災害支援協力と道路情報の提供ということで覚書をそれぞれ締結させていただきました。平成13年に廃棄物の不法投棄の情報提供もあったんですが、平成29年、去年全体的にまとめて包括でやりましょうということでもう一度連携協定を締結いたしまして、その際に徘徊老人というのが一宮市も増えているものですから、高齢者の見守り活動ということで、バイクで郵便配達の方がちょっとあれっということで見かけたときには情報提供、連携を密にしましょうという内容を加えております。

次のスライドをごらんください。市内の郵便局、金融機関、コンビニの配置状況なんですけれども、済みません、地図のほうにマッピングしておりますのは郵便局だけとなります。面積が110平方キロメートルですから、大体縦南北に10キロ、横東西に10キロ、10掛ける10のイメージをお持ちいただければと思いますが、真ん中にJRの一宮駅、名鉄——名古屋鉄道の一宮駅がありますので、そこが中心市街地ということになります。ただ、郵便局はありがたいことに37カ所均等にありまして、ただ、コンビニも結構あまり偏りなくロードサイド、国道沿い、大きい県道沿いにあるという状況です。銀行窓口、ATMも人口40万都市ぐらいですとメガバンクもありますし、地銀、信金ということでなかなか競争が厳しい地域なんじゃないかなと思って拝見しております。

次のスライドをごらんください。そんなところで、キオスク端末を東海支社管内の1カ所ということで、大変ありがたいことに私ども一宮市の一宮別明郵便局というところに置いていただきました。こちらは、一宮駅の中心部からは1.数キロということで、中心市街地からちょっとだけ外れるようなところなんですけれども、住宅街もあって大変利用の高い郵便局と拝見しております。サービスとしては、①から書いてございますとおり、証明書などが取得できるということと、②番、コンビニのマルチ端末と同じようにコピーもできるというものでございます。

次のスライドをごらんください。郵便局の強みだろうなと地方自治体から見ておりま

すのが、やはり一つは相談に乗ってくれる人がいるということですね。コンビニエンスストアはどんどん基本的に人を減らして、人と会話をしないで済むような、人がいても会話をしないというのが基本じゃないかと受けとめているんですが、郵便局の場合ですと本当に気軽にいろいろ、特にお年寄りから信頼を受けておりますので、ICT機器を置いて使い方ようわからんねというときにアドバイスをいただいたり、いろいろ相談に乗っていただけるコンシェルジュ型ということができるんじゃないかというのが郵便局の強みとみております。

もう一つ、機動力ということで、やっぱりプッシュ型で家の中まで持っていけるというのはこれはすごいなと思います。市の職員、いろいろ配置しておりますけれども、なかなか生活保護のケースワーカーとか例外はありますけれども、ごく限られた場合だけになりますので、全世帯どこでも家庭の中に入って行って対面で認証できるという、これはすごい強みだろうと考えております。

最後が、あまねく公平ということで、偏りが無いというのは行政の公平・公正ということと親和性が高いんだと思います。先ほど、我々一宮市ですと比較的都市部ということでお話ししたんですが、それでも郵便ポストなんかはいろいろなところに配置されておりますので、センサーをつけてこれからのIoTというときの拠点としては非常に有望なんじゃないかなと思います。私も3年前市長になって、警察のほうから防犯カメラの設置に非常に偏りがあるという指摘を受けました。中心市街地ですと金融機関がいっぱいあってコンビニがあってというところで防犯カメラがあるんですけども、ちょっと外れると住宅街に行くと全然なかったりするんですね。2年前から私は小学校、中学校に防犯カメラをそれぞれつけたんですが、昔はちょっと外れたところでもガソリンスタンドがあってそこに防犯カメラがいっぱいあったらしいんですが、今ガソリンスタンドがどんどんなくなっちゃっていて、やっぱりハイブリッドとかEVということで、結構地方ではガソリンスタンドがなくなってきたというのが一つ大きな問題になってはいますが、そんなことで郵便ポストはそれでもあるだろうということで、大変いい拠点じゃないかなと有望視しております。

次のスライドをごらんください。活用の可能性で、我々現場からの勝手な提案なんですけど、本人限定受取郵便というような対面で認証していただけるサービスがありますので、マイナンバーカード、これは今申請か交付でどちらか1回は市役所に来なさいと言うような仕組みになってはありますが、もう市町村をすっ飛ばして国（JLIS）と直接

やりしてもらったら、もっとマイナンバーカードが普及するんじゃないかなと思います。パスポートも来年から一宮市役所に窓口をつくるんですけれども、これ、今申請と交付の2回来てもらっているんですね、出頭してもらっています。2回出頭しなくても1回の出頭だけでいいんじゃないのとも思ったりするんですが、済みません、おまえはセキュリティーをわかってないだろうとか怒られそうなんです、単純な事務作業の話ですね。郵便投票という制度がありまして、こちらも今2往復半、申し込んで、手紙が来て、そして選挙のたびにお願いして選挙の書類が送られてきて、それを出すということになっていますので、まずそもそも38万6,000一宮市民のうち、対象となる要介護者であったり……何人だっけ、使えるの。何人ぐらいいるんですしたっけ。1,000人、2,000人ぐらいいるんですけれども、実際に今これを使ってくれているのが、登録してくれている人が100人かな、200人かな。登録がまずすごく、10分の1ぐらい少なく、さらに実際に投票する人はその半分以下という状況になっております。せっかくの郵便投票をもっと使えたらいいんじゃないかなと民主主義の根幹ですから思うわけでありませう。

スライドの下なんですけれども、郵便局での市窓口事務の取り扱いということで、前の法律で証明書の発行ということに限定されていますが、これをもっと広げると、我々の近隣でも木曾川を挟んだ三重県の桑名市ですとか、また我々の南側に愛西市というそれぞれ市がございまして、支所を統廃合したときに郵便局さんのほうに証明書発行業務をお願いするということが進んでおりますが、もっといろいろお願いしたいという声もあるようです。

次のスライドをごらんください。右下のページ、8ページですね。もう一つ金融関係で連携できたらいいなとも思っております。私が市長になってから、公共施設の鍵というのをやめたいねという話を進めております。何か鍵の受け渡してすごい昭和な感じで、公務員をリタイアしたおじいさんが帳面見ながら、あんたこれやねとか言って夜やっているというのが、これが多分一般住民の公務員のイメージだと思うんですね。いいね、公務員はのんびりしてて。そういうのは嫌じゃないですかという話をして、スマートキー、スマホで公共施設の鍵を開け閉めできるようにしましょうということを進めて、第一弾がまず公民館の無料施設から始めます。Q r i oさんですか、ソニーとW i Lがやっているこの製品なんですけれども、最初は無料施設から始めるんですけれども、だんだん有料の施設で使用料の支払いで、スマートキーはL I N Eでも送れます

ので、LINE Payという形で利用料金を決済できたらもっと便利になるなということ、今検討を進めております。

一番下にありますが、一宮市第2次情報化推進計画って、通産省から副市長が来ていたもんですから情報化ってなっていますけれども——こちらで第2次で平成30年度からはアカウント行政というのを私は打ち出しております、アカウント型の行政、世帯とかじゃなくて個で、あと『個客』ですね、民間でやっていることは行政でもやろうよということでこんな動きを進めていますので、給食費の決済とか小学校、中学校とかみんないろいろゆうちょにご協力いただいているんですが、何かできたらいいなと思っております。

次のスライドをごらんください。最後、郵便局と市町村がICTで絡む例として、ぜひ郵便局の相談力が使えたらいいなということを書かせていただいております。いろいろなICTの利活用をやっています、私も市の広報紙、全世帯に配るものの一番表紙に「iChinomiYA」のiでイノベーションって書いたら、何で、わかんない英語使うな、カタカナ使うなとかいうお手紙をたくさんいただいたりするんですが、やっぱりよくわからない、使えないという反発もありますので、そういうのを郵便局で助けていただきながら、いろいろなマイナンバーカードのWEB申請だったりマイナポータルも日本郵便さんのMy Postと連携されるようですし、いろいろなものをこういうふうに見えるよということ郵便局の職員が教えていただければ普及も進むんじゃないかなと期待をしております。

次のスライド、最後のスライドをごらんください。機動力ということで、バイクで常に郵便配達の方が動き回っていただいておりますので、今も不法投棄や道路損傷などは連携済みなんですけど、もっと進んで危険な家屋や看板とか、あと市内の風景で桜が咲きましたとかこんな情報でもくれたら、何ですか、これに金払うのかな、うちも。何かなかなか連携の仕方が難しいかもしれませんけれどもというアイデアです。現場確認というのはこれは結構あるんですね。どこかの道路の脇がちょっと決壊してるから危ないとかいう、市民の方から結構いまだに電話があったりするんで、スマホで写真撮ってすぐ知らせてくださいというようなレポートシステムをスマホでやっている自治体もあるんですけども、郵便局、郵便配達員の方でしたらプロですから何かうまく連携できないかなとか。あと、郵便配達員の方が御用聞きタブレットを持って、今ある買い物難民対策なんかでつないで注文して、頼んだものを、生鮮食料品なんかをゆうパックで届ける



とかあるんじゃないかななどなどということであります。

以上ということなのですが、我々自治体のほうでもICT、新しい情報社会に向けて頑張っておりますが、それでもリテラシーだとかセキュリティだとかごちゃごちゃあるんで、そういうのを郵便局、日本郵政さんが下支えしていただけると、非常に優しい、取りこぼしのない、野田大臣の好きなインクルージョンでしたっけ、そういう包摂ということが実現できるんじゃないかなと思います。ということで、私からのご説明は以上とさせていただきます。ありがとうございました。

○米山主査　　どうもありがとうございました。

以上のご説明につきまして、何か質問、ご意見はございませんでしょうか。

○横田専門委員　　済みません、1つ。マイクなしでいいですか。

○米山主査　　横田専門委員、どうぞ。

○横田専門委員　　1つ教えていただきたいのですが、市内交付先が今136カ所あってコンビニが132カ所、キオスク端末が1カ所ということなのですが、キオスク端末を使うメリットって何かあると思っていらっしゃいますか。

○中野専門委員　　我々のほうは、もう多ければ多いほど利便性が高まるということなんで、今申請いただいたら全部ウエルカムでシステムをつながせていただいていますね。コンビニだけでなくショッピングセンターなんかも今モールなんかには、イオンモール木曾川とかそんな感じのところにも置いていますね。ですから、確かに、何、夜使えないの？とかというのはあるかもしれませんが、あ、近くにあってよかったとか、ついであってよかったなと感じてもらえていれば我々としてはいいと思います。

○横田専門委員　　ありがとうございます。

○米山主査　　ほかに何か。では、横江専門委員。

○横江専門委員　　現状の質問なんですけれども、前に引っ越しポータルサービスに関連する政府会議に出ていたときも、聞いたのですが、運転免許証の再交付が入っていないことです。警察が所轄するものは省庁の議論にはなかなか入ってこないとその時聞きました。今、東京都内ですと再交付できる場所の数が減っています。運転免許証を持っている人は多いので、ぜひ運転免許証もこういうところでもできるサービスの1つにしてもらえたらいいのにな、と思います。

○米山主査　　ありがとうございます。

どうぞ。

○中野専門委員 運転免許って県なんですよね。我々市町村としてはそういう声がある  
ということをお、愛知県様にお伝えしていくしかないですね。

○横江専門委員 よろしくお願ひします。

○中野専門委員 ありがとうございます。

○藤沢委員 藤沢です。ありがとうございました。

キオスク端末なんですけれども、これは郵便局にあたりコンビニにあたりしている  
んですが、この端末のコストとか、それから端末って今みたいなキオスク端末がふさ  
わしいのか、もっと簡単でもっとより多くの方が相乗りできるような、普通のパソコン  
だとセキュリティー問題があるかもしれないですが、何か端末的なものに関してアイデ  
アをお持ちだったら伺いたいと思いました。

○中野専門委員 これはそれぞれ設置しているコンビニさんだったり郵便局さんがつく  
って置いているものなので、我々としてはちょっとどうこう評価する立場にはないんで  
すけれども、藤沢先生おっしゃるように、いろいろなことにマルチタスクで使えたほう  
が便利なんでしょうね。

○藤沢委員 ありがとうございます。

○米山主査 よろしいでしょうか。ほかに何かございませんでしょうか。

どうぞ、東條主査代理。

○東條主査代理 プレゼンどうもありがとうございました。さまざまなICTの活用の  
可能性についてたいへん勉強させていただきました。

一つは、さまざまな連携がある中で一緒に組む事業者、例えばキオスク端末であれば  
コンビニと郵便局というのが競合ということになるでしょうし、金融の決済であれば金  
融事業者、あるいはアップルやLINEなどICT事業者とゆうちょ銀行みたいな感じ  
になるのかもしれませんが、組む事業者を選定する際にはやはり公平性を担保するた  
めに、競争入札をかけるとかいったような配慮というのはどのくらいあるのか。あるは、  
事例があるのであれば、実際にどういう手続をおとりになったのかというのを1つ伺  
いできればと思います。また、この委員会においてもいろいろなヒアリングが積み重な  
って、自治体ごとにさまざまなニーズがあるということが判ってきて大変おもしろい  
なんですけれども、ICTの活用ということであると、ただ今お話いただいた可能性のメ  
ニュー以外にも、こんなことがあると一宮市民の生活のクオリティーが向上するとい  
うようなことについて、現時点では現実的ではなくてもいいんですけれども、何かアイデア

があれば教えていただければと思います。

○中野専門委員　そうですね、東條先生からあった一番目の公平・公正という話にもなると思うんですけども、先ほど紹介した小学校、中学校の給食費の口座振替ですね、こちら、10年ぐらい前まではゆうちょだけではなくて一部信用金庫等も混在していたんですね。学校によってばらばらでした。ほぼ8割、9割方ゆうちょだったんですけども、1校か2校くらい信金さんを使っていたところがあったんですね。そこは地元の信金だしということだったんですけども。ただ、やはり振替手数料なんかゆうちょが一番安いものですから、そうすると最後ゆうちょで全部そろえようということになりまして、約10年ぐらい前に市内の小学校、中学校の給食費は全部ゆうちょということになりました。市民に負担をお願いするような話になりますと、やっぱり一番安くないと、価格というのが一番大きい決定要素になるんじゃないかなと見ております。

ただ、pepper君をただで貸してもらえるみたいな、こういう話は、まあdocomoとかKDDIは怒っているかもしれないですけども、あまりいいのかなと、特定の業者さんであっても我々実験フィールドとしてぜひ使ってくださいというオープンな姿勢で私は接しております。

さらに、もっとこんなことがという話なんですけど、ちょっと将来的な夢物語みたいな話もなんですけど、今我々として一番切実に感じているのが再配達ですね。ゆうパックであつたり、ゆうパックだけじゃないんですけども、いろいろな家庭まで行く宅配便、宅急便の再配達を減らしたいというんで、たしかこの会議の一番最初に日本郵便の立林さんから受け取りロッカーを相乗りさせていきたいみたいな話があったんですけど、あれをやっていただけるとすごく公共性高いねということで、じゃあ市の土地無償で貸しましょうとか。相乗りしていただくと非常に公共性が高いし、また再配達でトラックが何回も何回も往復すると、交通事故というのが愛知県は都道府県別で全国ワーストなんですけども、そういうのも減らせると思いますので、それはわりと喫緊な課題だなと、何かしてくれないかなという感じがしております。

○米山主査　ありがとうございます。

ほかにないでしょうか。

それでは、ちょっと1点私から。今日のお話でICTの活用等さまざまな活用があるということを知りまして、ちょっとそちらに目を奪われますけれども、その便利なものを入れて、それを使っていただくという下支え、そこを郵便局に期待されるということ。

郵便局の強みであるヒトとか機動力ということが今まで以上に自治体から必要とされるということで理解させていただきました。その上で1点だけ質問させていただきたいと思います。

ページだと7ページでしょうか、右下に書いてあるページで7ページです。「郵便局での市窓口事務の取り扱いをひろげる？」というところで、法律の改正が必要ではないかということが書かれていますが、確かにその改正のために、例えば具体的にどのような業務にニーズがあるということでしょうか。ちょっとその辺を教えていただきたいんですけども。よろしくをお願いします。

○中野専門委員　ごめんなさい、実例の最近やった三重県桑名市、愛知県愛西市それぞれとはちょっと私、個別に接触していないものですから。

○米山主査　そうですか。では。

○中野専門委員　ということなのですが、ただ上半分等含めて思うのが、自治体の業務とかも役所全部そうだと思うんですけども、いろいろなものが性善説でつくられているんですね、日本は。だから、住民基本台帳も住所も市役所に来てくれて、私、ここ住んでますと言われたら、はいそうですかですぐ登録するんですよ。十数年前、私が住んだ例えばベルギーとかは、住民登録しようとしたら1カ月以上待たされますね。なぜかという、それは本当にそこに住んでいるかどうか、市役所に私ここに住んでます、登録したいですって持っていったところで、それを警察と連携して警察が一回自宅に見に行くと、あ、おまえ本当に住んでるねとわかった上で登録するわけですね。かように住民基本台帳というのも結構いいかげんなものですから、それで5年に1回巨額を投じて国勢調査で何かいろいろ家まで行って調べたりとかしなきゃいけないわけなんですけれども、非常に性善説で基本的には住んでますと、市民が。市民かどうかわからないですよ。窓口に来た人が住んでますって言うんなら、ああ、そうですか、住んでいるんですねって行って住民基本台帳に登録するんですけども。

というぐらいゆるいんですが、ところが郵便投票とかパスポートになると今度は性悪説でがちがちなんですよね、新しいことをやろうとすると。そこまで厳しく見なくていいんじゃないのっていうふうに思ったり。何か新しいことをやろうとすると、妙にこれ大丈夫なの？ なりすましようなの？とかがんがん言うくせして、じゃあ今投票どうよと。私、ずっとちゃんと選挙全部行っていますけれども、投票所であなたは中野さんですねと言われて、はいつて言って、それ以上本人確認されたことないですね。なんです

が、新しい制度を変えようとかやろうとすると、何かいろいろがちがちにしちゃうんで、使い勝手が悪いなというのが現場で見ていた感想です。

○米山主査 示唆的なお話、ありがとうございます。

ほかに何かございますでしょうか。もしないようでしたら、次に進ませていただきたいと思います。

・茨城県大子町

(郵便局との連携について)

○米山主査 続きまして、茨城県大子町様のご説明、よろしくお願いします。

○深谷大子町総務課長 茨城県大子町です。本日、町長が公務が先にありまして、代理で説明させていただきたいと思います。私、総務課長の深谷と申します。本日は、大子町で昨年度から郵便局と高齢者みまもりサービスを実施しておりますので、福祉課長と補佐と3人で説明をさせていただきますので、よろしくお願いします。座って説明させていただきます。

簡単なスライドを用意させていただきましたので、そちらをごらんいただきながらお聞きいただきたいと思います。まず、1ページをお開きいただいて、今回このスライドで大きく4項目説明させていただきます。大子町の紹介、そして大子町の現状と将来、そして郵便局との連携、郵便局へ期待することという4項目について説明させていただきます。

まず、1ページの大子町の紹介ですが、茨城県の最北西部に位置しまして、東京からですと直線で130キロの位置にあります。車ですと約2時間半、電車ですとやはり2時間半から3時間かかる位置にありまして、地図で見るように高速道路に挟まれまして、ちょっと高速インターからはどこからも離れていまして、陸の孤島的な位置に位置しているという状況でございます。

次のスライドをお願いしたいと思います。町の概要でございますが、325.76平方キロということで、平成の合併前は本州でも一番くらいに広い町でありました。町は合併をしないでそのまま平成30年度、旧村合併時からそのままの面積でございます。人口は1万7,572人、昭和30年の旧村合併時は4万2,000人いたところですが、右肩下がりに人口は減少している状況でございます。高齢化率が42.71%、これに

つきましても、茨城県内でもっとも高い率でございます。また、地勢ですが、面積の8割が山林ということで、主な産業ですが観光そして農林業でございます。

次のスライドをごらんいただきたいと思います。簡単に町の紹介なんですが、袋田の滝、国の名勝になっています、高さ120メートル、幅73メートルの滝です。これが町の主要な観光スポットとして観光誘客を進めているところです。また、町の中心を久慈川が流れていまして、茨城県内で唯一のやながございます。また、県内唯一の温泉郷としてもPRをしているところでございます。

次のスライドをお願いします。また、大子町は寒暖差がありまして、いろいろな特産品が生産されております。奥久慈茶につきましても北限のお茶ということで栽培しております。また、観光りんご園につきましても50園のりんご園があります。また、大子漆とか奥久慈しゃも、常陸大黒、こんにやく等がございまして、このこんにやくについては製粉技術の発祥の地であります。このような特産品を観光と結びつけて町の振興を図っているところでございます。

次のスライドをお願いします。続きまして、2つ目の項目になります。大子町の現状と将来でございます。先ほどお話ししましたとおり、昭和30年には4万2,000人いましたが、2010年には2万71人、そして国立社会保障・人口問題研究所で推計いただいた2040年には1万327人ということで非常に減少を、年間で400人程度が減少している状況でございます。

次のスライドをお願いします。年齢区分別人口の推計でございます。この緑の部分が65歳以上の高齢者の方です。それが2040年には52ということで、高齢化率が52%を推計されているというような状況の町でございます。

次のスライドをお願いします。これらの状況を踏まえまして、町では将来の目標を立てております。大子町のまち・ひと・しごと創生総合戦略、または人口ビジョンを策定しまして、2040年、先ほど説明しました1万327人を1万1,500人ということで1,100人ほど抑制するというところで取り組んでおります。また、年齢構成の改善を目指すということで、高齢化率の抑制も考えております。そのために、合計特殊出生率を、現在は1.47でございますが、2.0を目指す。そして転出の抑制、移住定住の促進に取り組んでいるところでございます。

次のスライドをお願いします。長期的な対策の方向性ということで、この3点につきまして定めて取り組んでいるところでございます。地場産業、「しごとづくり」の振興、

道路等のインフラが悪いものですから、なかなか企業誘致は難しいんですけども、近年では食品加工場とか木質バイオマス発電所の2社の誘致ができて、1社は3月から稼働しているような状況でございます。また、「ひとづくり」につきましては、結婚・出産・子育て支援と交流人口増加、これについては後ほど説明させていただきます。3点目の「まちづくり」でございます。大子町は福島と栃木県と接する町でございます、八溝定住自立圏ということで栃木県の大田原市を中心市として定住自立圏にも参加をして広域的な連携を図っているところでございます。

次のスライドをお願いしたいと思います。目指すべき将来の方向ということで、先ほど長期的な対策の方向性を3つの視点から多面的で一体的な取り組みを進めているところでございます。この表の真ん中にあります子育て支援・結婚・出産ということですが、これについて特に今町では取り組んでいるところでございます。

次のスライドをごらんいただきたいと思います。ちょっと小さくて見づらいんですが、拡大していただくと見やすいと思うのですが、主なところだけ説明しますと、町は結婚から子育てまで全てに至って支援に取り組んでおります。このチラシは新聞広告とかまたはいろいろなところに掲出してPRを図っているところでございます。妊娠前には新婚世帯への支援、また乳児期には高校生までの医療費無料、また幼児期には保育所、幼稚園等は無料です。そしてまた子育て支援住宅ということで、子育てする若い世代の方を優遇するような住宅の建設を進めております。また、学童期につきましては、学校の給食費も無料で行っております。また、その後半にありますけれども、大子町には1つの県立高校がありますが、こちらにも学習とか活動支援を行っているところでございます。細かいところは後でごらんいただきたいと思います。

続いて、郵便局との連携ということで、こちらについては福祉課長から説明をしますのでよろしく申し上げます。なお、お手元にせっきくの機会ですので大子町をちょっとご紹介したい意味で総合ガイド「DAIGO MAGAZINE」をお持ちしました。ぜひ後ほどごらんをいただきたいと思います。

では、ちょっとかわります。

○神長大子町福祉課長 皆様、こんにちは。これ以降の説明について、福祉課長を務めております神長と申します。どうぞよろしく願いいたします。座らせていただきます。

郵便局との連携ということでございますが、過疎地でございます、広大な面積ですが郵便局は11局でございます。旧村単位に存在するような形でございます。それで、

去年みまもりサービスというのを郵便局さんと導入いたしましたことを契機に、町内郵便局長さんと町長と関係各課長が意見交換会を開催するというのを去年から始めました。いろいろな情報交換ができております。先ほど一宮市さんのほうにもございましたが、連携協定というのを、これは以前からあったんでございますが、地域における協力に関する協定と、次ページのほうの災害発生時における大子町と町内郵便局の協力に関する協定というのを昨年改めて結び直しまして、これは高齢者の徘徊であるとか、後は道路の陥没、崖崩れ、また不法投棄等の情報提供をいただくというものが主な協定内容となっております。

次のページでございます。郵便局の「みまもりサービス事業を活用」という、ここが今日ご説明申し上げたいメインのところでございます。昨年の4月から、郵便局の説明によりますと、国内で初めてだという説明を受けているんですが、東京都檜原村というところで27年ごろからこの郵便局の見守りをやっているんじゃないのとちょっと郵便局に問合せしましたところ、私どものほうで始まったのは、これ専用の車両を使って、そして配達を兼ねて見守りするんじゃなくて、見守り専門員を配置してやっているというのがこのシステムでは初めてだということでございます。

これはちょっと背景を申しますと、町の世帯数7,400世帯余りのうちで約1,000世帯が高齢者のひとり暮らしという状況でございます。さらに、昨年度平成29年度の孤独死は7件ございました。以前から町長が高齢者の見守りということに非常に配慮というか必要だろうということを訴えておられまして、このシステムが始まる前に郵便局さんにこういう見守りができないだろうかということ町長のほうが逆に投げかけたんですが、その時点ではまだこういうシステムができていないという郵便局さん側からの回答だったものですから、町独自で嘱託職員を4人雇用しまして、あんしん訪問事業というのを平成27年11月から始めました。女性嘱託員2名2班で民生委員さんからの推薦のあった必要だろうと思われる人のところを見守っておりました。ただ、これは民生委員さんからの推薦で、高齢者の皆さんが自分で手を挙げたというわけじゃなかったものですから、おまえさんたち一体なんで来たんだいなんていう、ちょっとそういうところもありまして、じゃあ俺もうやめるよなんてこともございました。当初300名ほどいたんですけれども、それがだんだんこの郵便局にかわるころには230名ぐらいになっておりました。ただ、このあんしん訪問事業の欠点というか、何か異常があったときに離れて住むご家族に伝えるすべを何も整備してなかったんですね。ですので、無



事なときはいいんですけれども、何かあったときに一体どうするんだよというのを常々私たち考えておりました。そういうときに、平成28年の9月に郵便局側から提案がございまして、今度こういうのが始まるよという提案がありまして、町長がそのときに、ああ、これは俺が前から言っていた話じゃないかということで、じゃあすぐ来年度からやろうということで、これが平成29年の4月からになったわけでございます。

これは先ほど申しました、離れて住む家族に情報が提供できるというのがここにあったものですから、それで始まったわけでございます。現在149名でございまして。始まったときは、昨年4月スタート時点で130名ぐらいですので、本当に微増傾向であります。なかなかこの数が増えないというのは、やはり本人の申請なものですから、そんな面倒くさいのはちょっと嫌だなというのが一番と、それからメールアドレスというのが必要なものですから、メールアドレスなんていうのはちょっと俺わかんないよというようなものもあるし、あと、ご高齢者のお子さんでももうかなりの高齢になっておまして、そうするとガラケーじゃこのメールが伝わらないというのもありまして、なかなかそこがちょっと。一部の方は、郵便で伝えているというようなちょっと情けない状況もあります。ですので、なかなか、本当はもっともっと、230名いたところに近づけなくちゃいけないんですけれども、現状としてこういう現状があります。この訪問は月1回です。月1回訪問して、10項目ぐらいのいろいろな項目を聞いて、その結果を伝えるということになっております。

それともう一つ、みまもりでんわサービスというのがございまして、こちらもなかなか広まらないんですが、これは毎日電話がかかります。それで、いろいろな項目に答えていただいて、それが子供に瞬時に伝わるというものなんですけど、ただこれのちょっと欠点と申しますか、肉声じゃなくて自動音声なんです。なもんですから、自動音声やはり高齢者の方には非常に抵抗がございまして、やはりこれが思うように……。我々始まるときはこれ毎日行くからとてもこれが一番安否確認にいいんじゃないかと思ったんですが、いかんせん自動音声は嫌だよということで、なかなか広まらないというのが、これも現状です。

見守りについては以上でございまして。あと、やはり郵便局における証明書交付サービスということで、遅ればせながら昨年4月からやっとならぬコンビニ——コンビニもそんなに一宮さんのようにたくさんあるわけじゃなくて、本当に10軒もないぐらいなんですけれども、コンビニでやっております。あと、11郵便局のうちの1郵便局だけ去年の

10月からこういうサービスを開始しましたが、やはりいかにせん発行件数は本当に少ないという状況でございます。

次のページで、郵便局へ期待することといたしまして、①番、②番、③番につきましては、もう実施しております。そしてこれからちょっとお願いしたいのは、非常にやはり交通弱者というか、免許証返納というのが現実的にございまして、認知症の方であるとかもたくさんおります。その中で、やっぱり買い物の支援というのが本当に必要だなと感じております。やはりあと⑤番目でございます、町への申請。いろいろな申請にやはり役所としては従来の考え方で役所まで来いよという考え方がやはりどうも根強くて、ただ、やはりなかなかそうもいけない、本当にバスが1日に何本しかないなんというところもたくさんございますので、こういう申請なども郵便局さんにかわってやっていただければありがたいなと常々思っております。

以上、拙い説明で失礼いたしました。以上でございます。

○米山主査　　どうもありがとうございます。

ただいまのご説明について、何かご質問とかご意見、ございますでしょうか。

○横江専門委員　　じゃあ、1点。

○米山主査　　横江専門委員。

○横江専門委員　　また根本的な質問なんですけれども、一宮市もそうでしたし今もそう  
で、いつもよく聞くことなんです、交付サービスを必ず皆さんやっつけらっしゃると  
思うんですけれども、必ず利用されているのが非常に少ないと。ということは、何か原  
因があるんじゃないかと。実際には、そういうところのサービスが実は必要ではないと  
したならば、それは無駄遣いになってもやめるということもありなのかなと思います。  
先ほどの一宮市さんが出してくれた資料によりますと、役所の窓口では非常に多くの交  
付がありますね。ということは、郵便局でもそういうことができているということが知  
られてないということが問題であるのではないのでしょうか。そうであれば、郵便局で何  
ができるかという広報が足りないのかなと思ったんですけれども、そのあたりはいかが  
でしょうか。

○神長大子町福祉課長　　おっしゃるとおりでございます。マイナンバーカードの普及率  
というのが低いというのも一つありますけれども、やはり役所って1回お知らせ版で  
広報するとそれで何か広報したようなつもりになっちゃってしまっていて、確かに現状  
としては住民の方がわかってないというのがたくさんあると思います。

○米山主査　ほかに何かございませんでしょうか。

どうぞ。

○横田専門委員　横田と申します。友人が大字町でお茶畑をやっておりまして、すごくいつもおいしいお茶をいただいているんです。

○神長大字町福祉課長　ありがとうございます。

○横田専門委員　コンビニよりも郵便局のほうが多い地域なんだろうなと思ってお話を伺いしていましたが。

○神長大字町福祉課長　ああ、そのとおりです。

○横田専門委員　今のお話の延長なんですけれども、それでも期待することの中に郵便局にキオスク端末を置いてほしいということはやはり将来的には郵便局と連携していきたいとかそういうことが、町にとっては必要だということを町としては思っていらっしゃるということによろしいのですかね。

○神長大字町福祉課長　325平方キロというと東京23区の半分強なんですね。なものですから、11郵便局といっても本当に点在しているような状況でございまして、昔の村単位で1つずつあるという感じなものですから、役場まで来るのには十何キロかかりますので、これが郵便局まで行けばいいやという声はたくさんあると思います。

○横田専門委員　なるほど。ありがとうございます。

○米山主査　では、東條主査代理。

○東條主査代理　どうもありがとうございました。

みまもりサービスですが、日本郵政のみまもりサービス事業を活用というふうに、それから行政と日本郵政との関係では、多分異常時の情報提供についての協定があるということだと思うんですが、いかんせん予想したよりも加入者が伸び悩みをしているという状況で、その部分について何か行政の側でPRであるとか、少し情報提供というよりもう一步踏み込んだ事業支援といったような活動は今やっっていらっしゃるのでしょうか。

○神長大字町福祉課長　やはりこれをもうちょっと伸ばせよと、本当に必要な人は使っていないじゃないかという声がありまして、郵便局さんが1軒1軒回っておりますんで、この人やったほうがいいのかと思われるお宅のポストにチラシを入れてくるということと、あと民生委員さんが80名ほどいらっしゃいますんで、民生委員さんもこういうのがあるといふのをお宅に行ってお案内するというようなこともやっております。

○東條主査代理 最後の「期待すること」の中に、買い物支援という話が出てきて、これはほかの自治体さんでもお話があったんですけども、こういったものとみまもりサービスは、何か組み合わせやすいような感じがします。

それから、ICT技術の一般的な活用ということであると、お話を伺って、確かにそれはご高齢の方にとってスマホの操作は無理だなという感じがするんですよね。こういったIT機器の操作のサポートというのはどうしても人が必要になりますけれども、こういったところで何かアイデアというのはお考えのものはありますか。

○神長大子町福祉課長 このみまもりサービスの最初の段階では、たしかお宅にタブレットを置くというような話で始まっていたと思うんです。そのタブレットがちょっと何か不具合があって進まないということで、訪問員はタブレットを持ってやっているという状況でございまして、ただ、やっぱりこの80、90の人に今さらなかなか難しいのかなと、指導してもちょっとその後厳しいのかなという思いがあって、実際には進んでいない状況です。

先ほど申しましたガラケーというのは、例えば東京に住んでいるお子さんにメールでやるときにお子さんのほうがガラケーではメールが伝わらないということでありまして、ガラケーの方も結構、お子さん自体がもう70ぐらいになっている感じなものですから、そういうこととございます。

○東條主査代理 タブレットの操作は、多分ご指導されても非常に難しいと思うんですが、ただ、このボタンだけ押せばいいというのだと多分いけると思うんですよね。もうICT技術はどんどん進んでいるので、ボタン一つでどこかのコンシェルジュにワンストップでつながって、そこからそういったさまざまなことを代行するというようなことの仕組みって多分技術的には今でもできるはずなんですけれども。

もう一点最後に。多分このみまもりサービスその他というのは有料事業だと思うんですけども、ここの部分を行政として何か補助していらっしゃるというようなことはあるんですか。

○神長大子町福祉課長 昨年始まったときに1カ月1回で2,000円とございました。今年2,500円に値上がりしておるんですが、これ、全部行政が100%持っております。

○東條主査代理 そうですか。

○米山主査 どうぞ、大平専門委員。

○大平専門委員 13ページのところですが、電話による毎日の体調管理というところで、「音声は自動音声なのでなかなかそれに対する反応が」とおっしゃいましたが、私たちも何かのときに「1を押してください」と言われると、あ、ちょっと戸惑うときがありますが、それを肉声で録音する、ということを考えてはいらっしゃいませんか。例えば、今日も新幹線で来たんですが、新幹線の中でのアナウンスはとっても心地良く答えたいような響きなんですよね。だから、自動音声ではなくて、答えたいような仕組みとか方法を考えられることはないでしょうか。

○神長大子町福祉課長 何かこのサービスというのは、郵便局以前にどこか別の会社がやっていたやつを郵便局が買い上げたような話を聞いたんですが。私どもがこのやつをいいなと思ったのは、例えば毎日「今日はクリスマスです」とか、そういった今日は何の日ですというのが最初にあるみたいなんです。それ以降については毎日同じ質問項目になるということで、例えば「今日は納豆の日です」とかそういうのがあって、これはおもしろいなと思ったんですが、いかんせんなかなか進まないという状況でございます。

○大平専門委員 わかりました。

○米山主査 ほかにございませんでしょうか。

○鈴木総務審議官 済みません、事務局からも1個。

○米山主査 どうぞ、事務局から。

○鈴木総務審議官 キオスク端末なんですけれども、愛知県の一宮市さんもそうなんです。役場では証明書発行が1万何千件あります。キオスク端末に行ったらこれだけしかありません。多分キオスク端末を置いてあるところのほうが条件的に不利地域で、周辺にまず利用者の母集団がないということだと思えますね。じゃあ役場で1万何千件あるのを何人の方がそれをやっていて、1件当たりコストが幾らかかっているのか。それと同じ状況を過疎地域において実現しようとする、多分幾らぐらいコストがかかっているのかというようなことで、証明書発行事務は基本的サービスなので、お年寄りで行けません、取りに行けません、手続に行けませんという人に対するサービスをもしやめられないんだとすると、どれぐらいのコスト、要するに役場が出張所を置くか、専門員を雇ってわざわざ出向いて行ってそういうサービスをするのに対して、コンビニか郵便局でやったほうがこれぐらい安いですみたいな発想の、要するにコストベネフィット分析をしないと、折角置いたのに端末は専用だから高くして何百万します、専用回線

も必要です、お金かかるのに1日3件しかありません、採算とれないからやめますという  
と、多分住民サービスなくなっちゃうと思うんですね。

なので、行政の方にも、役場の出先でもしかすると支所も1日10件しかなくて、1  
件当たり5,000円ぐらいかかっているかもしれなかったりするんで、実際の今のそ  
ういうサービスより基礎的成本としてどれくらい、どの地域にかかっているかという  
お話と、委託するときのお金の話と。コンビニさんなんかは複合端末で端末の一件処理  
当たりコストを相当下げていらっしゃるんですけども、コンビニさんは一定以上の利  
用になるところにしか多分コンビニを置かないので、そうじゃないところでどうするの  
かみたいな、単純に置いたけど利用がないからこういうのをやっても意味ないねとか、  
なかなか大変だねということではなくて、仮に基本的サービスを郵便局を通じて何らか  
やらなきゃいけないときには、ここまでのコストを許容するのも仕方ない。それで郵便  
局さん、できますかみたいな、ちょっとそういう考え方の整理みたいなものをしていた  
だくと、あるいはそういう形の要望を役場の方々にもしていただくと、郵便局としても、  
それなら提供しましょうか、私どもサービスしてやりましょうかということで、何か置  
いたのに利用が少ないからだめじゃないかと言われちゃうと、ちょっとそれは民間の純  
粋サービスでもうかるサービスは別ですけども、そこは違うのかなというので、その  
辺の皆さん方からのお考えの提示と、委員の皆さんでのご議論をぜひお願いしたいかな  
と思います。

○米山主査 どうもありがとうございます。確かに、地域によって大分意識が違うと思  
います。おっしゃるとおりだと思います。

それ以外、何かございませんでしょうか。

それでは、ありがとうございました。

#### ・岡山県倉敷市

(郵便局との連携に関する取組と今後への期待)

○米山主査 次に、引き続き岡山県倉敷市に入りたいと思います。

企画財務部長の杉本様からご説明をよろしくお願いたします。

○杉本倉敷市企画財務部長 失礼いたします。倉敷市の杉本でございます。

本日、市長のほうにぜひと思っておったんですけども、ここの席に同席することが

できなくて、市長のほうからメッセージをことづかってまいっておりますので、まずはそれをごらんいただければと思います。よろしく願いいたします。

○伊東倉敷市長 おはようございます。倉敷市長の伊東香織でございます。本日は委員会に発言の機会をいただきまして、まことにありがとうございます。本来であれば出席させていただきまして意見を申し上げるところでございますが、こちらの公務の都合でこのような形での参加となりますこと、大変失礼をいたします。

倉敷市は、人口が約48万3,000人、面積が355平方キロメートルの中核市であります。市内には69の郵便局がありまして、これは市内の小学校の数が63でございますので、それよりも少し多い数字となっております、全域をカバーしていただいております。倉敷市では、市内各地域への行政サービス提供の向上のため、平成15年から市の出先機関から遠い地域の郵便局さんと連携をしまして、住民票の写し、印鑑証明書、印鑑登録証明書、納税証明書等の発行を行います郵便局のワンストップサービスをお願いをしているところでございます。最初は6局で開始をしまして、平成24年からは10局をお願いをしているところであります。交通手段のない高齢者の方々にとりましては、身近な場所で公的書類の交付が受けられまして、大変喜ばれているところであります。

公的書類の交付以外でも、平成9年からは「災害時における相互協力の覚書」、平成13年からは「ごみ不法投棄発見情報の提供に関する協定」、平成18年からは「くらしき安全・安心パトロールに関する協定」、平成28年からは配達時などに高齢者・子供の異変を発見した場合に市へ連絡等をしていただく協力をいただきます「くらしき見守りネットワーク」協定の締結もいただいているところであります。また、オリジナルフレーム切手もたびたび発行していただきまして、現在倉敷市が力を入れています観光施策であります日本遺産を活用しました地域活性化の取組にもご賛同いただきまして、地域の郵便局長さん全員が日本遺産のバッジをつけてPRをしてくださるなど、観光振興の面でも大変にご協力をいただいているところでございます。今年の夏には、1,000万人のラジオ体操も倉敷市で開催をいただく予定など、さまざまな分野で郵便局の皆様と協力、連携体制を構築をして取り組んでいるところでございます。

さて、現在の少子高齢化社会では、安全・安心への要請がさらに高まっているところであります。倉敷市では、現在ふるさと納税の返礼品を検討しているものといたしまして、郵便局のみまもり訪問サービスの導入を考えているところであります。郵便局は、

住民の皆様との顔の見える信頼関係をつくってこられていますので、遠方の家族の方々も大変安心されることだと思います。また、今後ぜひ情報提供などのご協力をお願いしたいと考えておりますのが、これから持ち主の方が長期不在となっている空き家が危険な状態となっているという情報提供、また道路の浸水箇所や陥没などの情報など、日々の配達業務などで把握をされる情報を、安全・安心のために役に立てていただけますようご協力をお願いしたいと思っております。

また、最近観光客の方や地域住民の方々などからよくお話をいただく内容といたしまして、倉敷市では伝統的建造物群保存地区や町並み保存地区など特色のある地区があるわけですが、その地域などに位置をします郵便局の外観などもぜひ景観にマッチするものにしていただきたいというお話や、また、ポストなどももっと地域の特色に合ったものを導入してもらいたいというお話、また非常に切実なお話といたしまして、倉敷市では水島工業地帯など昼・夜の交代勤務などで働かれる方も非常に多いわけですが、昨年4月から倉敷市内で最大の倉敷郵便局のゆうゆう窓口が、それまでは24時間だったものが朝8時から夜8時までとなりまして、市民の皆様から大変不便になったと言われておりまして、ぜひとも地域の実情を踏まえての時間の変更をお願いしたいと考えているところであります。今後も、郵便局の皆様には、地域の中でより多くの公的な役割を果たしていただき、住民サービスの向上につながりますように、また、文化、産業、観光振興など地方創生の取り組みにも引き続きご尽力いただきまして、地域発展になお一層のご協力をいただけますようお願いをしたいと思います。

この後、具体的な取り組み内容などにつきまして、私どもの担当より追加のご説明をさせていただきますので、どうぞよろしくお願いたします。本日はまことにありがとうございます。

○杉本倉敷市企画財務部長　それでは、お手元の資料をごらんいただければと思います。概略については、今市長からご説明させていただいたところで、中身について少し細かいお話をさせていただければと思います。

スライドの2ページ目をごらんください。先ほど申し上げておりました市の概要でございます。48万3,000人という規模でございます。

それから、次のページをごらんください。これは倉敷市の紹介ということで、沿岸部、それから山間部あるいは工業地帯、それから農業の盛んなところとさまざまな顔を持っております。



次をごらんください。郵便局の強みということで、小学校数の63校よりも69カ所ということで、郵便局の数のほうが多いということが本市の特徴かと考えております。

次のスライドをごらんください。ワンストップサービスにつきましては、平成15年から開始いたしまして、現在は10局で行っております。証明書の実績については平成28年度で1,632件というところでございます。

次のスライドをごらんください。協力体制ということで、年次的に協力体制を拡大させていただいております。一番右下のところの黄色いシールが安全・安心パトロールということで、配達の前輪車とか四輪車のほうに張っていただいております。

次のシートをごらんください。これは平成28年に提携いたしました「くらしき見守りネットワーク」でございます。

次をお願いいたします。これが平成29年に本市が合併しまして50周年を迎えまして、昨年オリジナルフレーム切手を作成していただいたところです。3,000部完売いたしました。

次のシートをごらんください。昨年6月に日本遺産に認定されまして、現在は郵便局の方と一緒に推進協議会を設立しまして、地域づくりにどう生かすかというところを考えておるところでございます。

次のシートをごらんください。8月5日には、1,000万人のラジオ体操を開催する予定です。5,000人規模の大会にすることで準備を進めております。

次をごらんください。これはふるさと納税のほうの返礼品にということで、現在本格的な協議が進んでおります。協議が調い次第、返礼品に加えていく予定にしております。

次のシートをごらんください。今後の連携ということで、日々の業務からの情報の市への提供を考えております。倒壊が予想される危険な空き家もありますので、そういったところの情報も市のほうに提供していただければと考えております。

こちらのほうは、先ほど市長が申し上げた、町並みと郵便局の話でございますけれども、写真は美観地区の写真でございます。町並み保存を進めておるんですが、もし郵便局さんが改装されるということであれば、ぜひ町の景観にマッチしたものであるということでお考えいただけないかということでございます。

次のシートをごらんください。こちらは、倉敷の児島地域ではジーンズ発祥の地ということでジーンズストリート、ジーンズを前面に出したまちづくりを進めているところなんですけれども、ジーンズは藍色でございまして、そのあたりでポストについても何

とかお考えいただけないかということでございます。

それから、次のシートをごらんください。ゆうゆう窓口が平成29年から24時間だったものが8時から20時までとなっております。有数の工業地帯を抱えておりまして、交代勤の方も非常にたくさん市内にはいらっしゃいまして、ゆうゆう窓口が使えなくなったという声をたくさんいただいております。この窓口の拡大について、ぜひお願いしたいということでございます。

以上で、簡単ではございますが、私の補足の説明とさせていただきます。ありがとうございました。

○米山主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまのご説明につきまして、ご質問、ご意見がございましたら、よろしくお願いたします。

東條主査代理。

○東條主査代理 今ご検討中のふるさと納税推進事業でみまもり訪問サービスを返礼品として追加と。これ、非常におもしろいと思うんですけども、先行する他の自治体の例を参照されてこれをご検討されたのか、それとも独自にお考えなのかというのを教えていただけますか

○杉本倉敷市企画財務部長 全国で今40自治体ぐらいが導入されてございまして、岡山県内でも隣接しております総社市さんが導入されておられます。

○東條主査代理 ありがとうございます。

○米山主査 では、藤沢委員。

○藤沢委員 ありがとうございます。大変たくさん協定も結ばれているいろいろお取り組みされていて素晴らしいなと思っていたんですが、これだけいろいろな協定を結ばれて、さらに観光のところも一緒に考えてということで、郵便局の局員の皆さんのお仕事の負担度というんですか、どんな感じで。これだけいろいろな協定でごみの不法投棄があるのか安心・安全パトロールだとか、いろいろなことを町を回る中でタスクとしてお持ちになっているわけですけども、負担になっていないのか、まだまだいろいろなものに乗っけても大丈夫なのか。(笑) どんな感じなんでしょうか。

○杉本倉敷市企画財務部長 そのあたりの本音をお伺いしたことはないんですけども、もちろんお願いしているものでございますので、本来の業務の支障になってはいけませんので、あくまでも本来の業務の支障にならない範囲でということではお願いさせてい

ただいているところです。

ただ、おっしゃいますように、本当にいろいろなことを次から次へというふうにお感じになっておられるやもしれませんが、それは好意的に受け取っていただいているのではないかと考えております。

○藤沢委員　つまり、それはぜひ本音での話し合いをしていただけたらと思うんですが、同時にこれをお願いすることでそれなりに、先ほどもありましたけれども、コストをお支払いされているので郵便局としては経済的にはプラスになっていると考えればいいんでしょうか。

○杉本倉敷市企画財務部長　これまでの協定については、コストをお支払いしているものはありません。

○藤沢委員　あ、ないんですね。ありがとうございます。

○米山主査　横江専門委員。

○横江専門委員　私もそのところなんですけれども、要するに、郵便局はこれからのことを考えると過疎化していく地域ほど必要になっていくわけですよ。そうしていったときに、過疎化する地域で郵便局は存在していけるのかというところが問題になるのではないかと思います。先ほど数ではなくてきちんとしたサービスを提供することが大事であることを考えると、それこそ人件費はどうなるのか。郵便局は過疎化していく地域ほど大事になるとしたならば、それをどう支えるのか。これについては郵便局さんだけが考えることではなく、多分行政側が考えていかなければいけないということになると思うんですが、そのあたりはどういうふうになっているんでしょうか。

○米山主査　済みません、この質問は倉敷市に対してされているんですか。

○横江専門委員　倉敷市もどういう状況なのか。国からはどのようにサポートがあるのかというちょっと大きい視点でお聞きしたく。

○米山主査　では一つコメントとして。もし事務局からあればお願いします。

○鈴木総務審議官　郵便局は民営化されましたけれども、ユニバーサルサービスとして全国に基本的な郵便サービスと簡易な貯蓄・送金サービスと簡単な生命保険サービスを提供する。これは法律でユニバーサルサービス義務になっています。それと、民営化のときの法律で当面郵便局の数は減らさないというふうになっていまして、勝手にここは不採算だから郵便局を撤去するよというのはできないことになっています。

他方、民営化しましたので、新しいサービスをやっていいですよ。需要の大きい地

域で新しいサービスに利益を上げることによって、当面は自助努力で田舎のほうの郵便局も維持してくださいというのが今のスキームなんです、そのために新しい収入を得るという意味で日本郵政グループさん皆さんご努力をされていて、先ほどの見守りサービスなども、従来ですと配達員がひまわりサービスとかいろいろな名前で全く無料でやっていたものを、少しお金をいただいて専門のサービスとしてやりましょうということで2,000円とか、そういうのをやっていました。

ですから、協定を結んで配達の中でちょっと見てここで道路が陥没しているよとか、あそこで何とかだよというのはこれまでも無料サービスで自治体さんと協定を受けているんですが、でき得ればそういうものが郵便局の少しでもいいからお金を取るサービスとして、あるいは自治体ないし自治体さんの地域の住民の皆さんが、自治体がそれをやるとすごくコストがかかるけれども、郵便局が業務にプラスをして限界費用だけでできる、その部分は持ってもいいよというお話とかがいろいろ出てくれば、郵便局の今の単純に郵便切手の発売、郵便の配達、貯金の取り扱っただけじゃなく、ほかの追加的収入でなるべく過疎地であっても郵便局を維持するというところに資するんじゃないかなと思っています。

○巻口郵政行政部長　よろしいでしょうか。

○米山主査　どうぞ、お願いします。

○巻口郵政行政部長　公共的な地方自治体との連携の中でやっているサービスも、今は本来業務に支障がない限りという形でやっていますけれども、まさにこの委員会でもご検討いただきたい、ICTの活用とかそういった点で、例えばバイクにセンサーをつけるとか、郵便ポストにセンサーをつける、徘徊のご老人の方が前を通ったらそれがわかるようにするというような、人手だけではなくて新たな技術も使ってそのようなサービスをきちんと体制をとれば、それに見合った手数料もいただくというような形でビジネスができるというものもあるんじゃないかという観点も必要だと思っております。

それからちょっと質問で、先ほど見守りサービスの返礼品でのというお話がありました。大子町にちょっとお聞きすればよかったのかもしれないんですけども、返礼品だと、要するに申し込むのは遠くに住んでおられる、地元にはふるさと納税しようかなと考えておられるお子さん方ということになると思うんですけども、このサービスってやはり高齢者ご本人というよりは、多分遠くに住んでいるお子さんがやっぱり心配だからこのサービスに申し込もうかなというのがあると思うんです。大子町のほうは住民で、

高齢者の住民にどうですかというおすすめたと思うんですけども、やっている中で、例えば連絡を受けるお子さん方のほうから、あ、これはいいからすごく助かっているとか、そういった声がどれぐらい来ているものなのか。高齢者の方だと俺は要らないよと言っちゃう方も多いかもかもしれませんけれども、受け取られる側のサービスへの評価というのがあれば。

○神長太子町福祉課長 おっしゃるとおりでございます。東京で暮らしている子供さんがこれやっている、これやってほしいというのが一番我々も望んでおりまして、ただ、正月に帰ってきてそれを子供さんに伝えて、それ以降に申し込みがあったなんていうケースもありますので、そういうことは若干はできているのかなというふうには思っております。

○巻口郵政行政部長 ありがとうございます。

○米山主査 よろしいでしょうか。ありがとうございます。

ほかにありませんでしょうか。

どうぞ、横田専門委員。

○横田専門委員 済みません、横田と申します。

ワンストップサービスについて教えていただきたいんですが、今現在10局で使っているんですけど、倉敷地区が1カ所だと結構周りのところだと思うんですけども、今年の1月から倉敷市内のほうのコンビニでサービスが始まって、こちらのほうの手数料が115円で局のほうは160円。今後とすると市内はコンビニでいいけれども、やっぱりその周りの地区はちょっと高くても郵便局を使っていかなきゃいけないと思って導入されたんでしょうか。やはりコンビニがずっと広がっていつてしまうのかというところの想定があれば。

○杉本倉敷市企画財務部長 時系列で申し上げますと、私どものほうが10局に拡大してコンビニの交付は今年の1月からでございますので、もちろん10局のところ、コンビニのほう、何ていうんですか、最近になってずっと店舗が広がっておりますので、10局になった当時、あるいは平成15年7月当時と比べますと、コンビニの出店の状況が変わっております。

手数料の話をしてしますと、コンビニのほうは1通が115円なんですけど、郵便局は1請求でございますので、例えば印鑑証明と住民票の記載事項証明をとっても160円、3通をとっても160円ということで、1通であるところとちょっと高いかなという感じがあるん

ですが、2つ、3つということになると、逆にそっちのほうが安いかなということもございます。

○横田専門委員 なるほど。

○武田官房総括審議官 コンビニの場合は、マイナンバーカードを使って、本当に自分で手続をやりますね。郵便局の場合には、こちらの委託の場合には、本人が郵便局の場で職員が確認しながら、書類の点検をしながら、専用のファクスで送るという手間もかかりますので、そこは費用の構造が全く違うという。

○横田専門委員 倉敷市とすると、今テストが始まっている倉敷市外のところにもコンビニを広げていきたいんでしょうか。要は、街中だけでコンビニはおさめておいて、今、倉敷地区というところですね、真備（まきび）とか区と離れている地区のところにもコンビニを将来的には増やしていきたいというお考えなんですか。

○杉本倉敷市企画財務部長 コンビニをということ……。

○米山主査 ワンストップ、証明書発行でしょう？

○横田専門委員 あ、そうか、倉敷市内ということで、地区が全部入っているんですね、発注が。

○杉本倉敷市企画財務部長 そうですね、はい。

○横田専門委員 広がっているってということですね。済みません、私が地区と市内を今混在して見ていました。済みません、自分で完結してしまいました。(笑)

○米山主査 済みません、どうも。

では、ちょっと細かいことで1点なんですけれども、市長さんもおっしゃっていたように、観光で本当に大原美術館を中心にしたすばらしい町並みを持っている倉敷ですので、ポストとか局舎について要望があって当然だと思うんですけれども、局舎はコストがかかるんで強制はできないと思います。でも、全国を見ていると、建てかえのときにそういうふうになっているのもあるように思います。

ただし、赤色以外のポストは私今まで見たことないんですけれども、色については規制があるんでしょうか。

○北林企画課長 ないです。

○米山主査 ないですか。

○野水郵便課長 色はないです。

○米山主査 赤色以外のポストがありますか。1つでも反証があればきっと。

○野水郵便課長　　まず、例えば私が見たのですと、白川郷などで古いポストで赤でないものはあります。昔のやつですね。ポスト自体についてこういうものという規制はございますけれども、色については特段ございません。

○米山主査　　わかりました。ポストの形状とか機能については規制はあるかもしれないが、色についてはないということで。

では、観光に合うような色というのも協議をされれば可能性があるということで。わかりました。

○鈴木総務審議官　　社内規定として原則としてというのはおありになるんじゃないかと思うので、事実は日本郵便さんから後からご報告いただけたらいいんじゃないかと思います。

○米山主査　　そうですね。ここだけで断定できません。

○鈴木総務審議官　　法律とか政府の規制としてはないけれども。

○米山主査　　法律はないけれども、内規ではあるかもしれない？

○鈴木総務審議官　　ええ。でないと、やっぱりみんなが見てぱっとわかるという意味では、どこにいてもポストは赤いものということですので。ただ、施設内にあるとか、歴史的な景観のところとか、昔で言うと三重県には、昔書状箱っていうのは黒の箱だったので、そのたしか古いを残していて現業で使っているようなところもあったかと思えますので。いろいろな歴史的経緯で地元のご要望にお応えできるところは日本郵便さんはお応えしていると思います。

○米山主査　　わかりました。どうもありがとうございます。

○鈴木総務審議官　　ちなみに、付け加えると、私の地元、横須賀なんですけれども、坂本龍馬のお龍さん、奥さんのお墓があるところで、そのお寺さんのすぐ近くの郵便ポストにお龍さんの像をポストの上に乗っけたいという地元の強いご要望があって、それをつける経費や何かを地元でちゃんとやって、それがすごく大きくて重くて郵便ポストに影響を与えるものでなければいいということで、たしか設置をされたというふうに伺っております。

○米山主査　　了解しました。ありがとうございます。

## (2) 自治体ニーズ調査の結果について

西角 直樹 (ICTイノベーション本部 ICT・メディア戦略グループリーダー 主席研究員)

(自治体アンケートの結果)

○米山主査　それでは、次の議題に移らせていただきます。

(2)の自治体ニーズ調査の結果につきまして、株式会社三菱総合研究所主席研究員、西角様よりご説明をお願いいたします。

よろしく申し上げます。

○西角三菱総合研究所主席研究員　三菱総合研究所、西角です。資料の4-2をごらんいただけますでしょうか。

私どものほうでは、委託を受けまして、自治体様にアンケートを行いましたので、その結果を簡単にご紹介したいと思います。

資料の2ページに調査概要がございますので、ごらんください。本調査は、地方自治体における郵便局との連携の実態、それから今後のニーズについて把握することを目的として、本年2月から3月にかけて実施いたしました。調査の対象は、全国の市区町村から人口規模別に大・中・小、それから郵便局との委託の有無ですね、これは今既に委託を実施している団体、それから過去には実施したけれどもやめてしまった団体、それから現在過去とも実施した経験のない、委託の経験のない団体、この3区分で抽出を行いまして、合計80団体様に対して調査を行い、95%の回収を得たというものでございます。

調査結果の概要を3ページ目にちょっと書いてございますが、これは最後にちょっと戻ってご紹介いたしますので、まずは中身のほう、4ページ目以降をご説明してまいります。

調査結果でございますけれども、大きく分けると2段階の構成になっています。まず1つ目の①郵便局との連携について(全体)というところでは、全ての自治体様に対して郵便局との連携の概要について伺ったものでございます。この後後段で、それぞれの委託有無別に事務委託の内容について別途聞いているところがあると、こういう構成になってございます。

連携の全体像でございます。4ページ目左側ですね。地域における郵便局の役割等について伺いましたところ、全体で回答が多かったのはやはり全国どこでも郵便物・荷物を配達する拠点であるということ、また、定期的な戸別訪問配達を実施しているということで住民接点があると、こういった回答が多かったということでございます。また、



右側には郵便局とふだんのようなやりとりをしていますかということをお伺いしております。これ、全体的に回答の率は低かったんですけども、中でも地域イベントへの参加とか、先ほども幾つかご紹介ありましたような意見交換会の実施等々、こういったものを行っているというものがございました。

次のページ、5ページでございますけれども、郵便局と自治体の行っている連携の内容でございます。左側ですね、連携の内容について伺ったところ、回答は上位5項目に集中する形になりました。具体的には、災害時の協力というのが77%と非常に多いと。それ以外に見守り、それから道路損傷情報、不法投棄情報、また最後に窓口業務ですね、これ37%ではありますけれども、この5業務に集中したということでございます。

5ページの右側のほうに、ではなぜ郵便局と連携しているんでしょうかということをお伺い、民間事業者との比較ということをお伺いしたところ、ポジティブな回答として多かったのは、やはり戸別訪問配達によって地域を巡回している、あるいは地元住民からの安心感、地元をよく知っている。こういったような郵便局の特性に関する回答が多かったということでございます。

次、6ページ目ですね。今度は、今連携しているものに加えて、今後どのような連携をしたいですかということをお伺いしております。こちらについては、もちろん既に見守りとか災害協力というのは多くの自治体でやられていて、これをまだやっていない自治体さんについてはこういうものをやっていきたいという回答がまず多かったです。それに加えて、今ほとんど行われてないようなものということで、追加で新規で出ている要望という意味では、まさに今自治体様のほうからも幾つかご紹介ありましたけれども、ふるさと納税の支援が16%、それから買い物支援で16%、あるいは観光支援ということで12%、こういったところが潜在的なニーズとして大きいというふうな結果になりました。それから、この点についてはちょっと右側のグラフで規模別に展開しております、大規模、中規模、小規模ということでちょっと差異を見たんですけども、図で言うとこのオレンジの棒グラフが中規模自治体というところで、オレンジが比較的全般に高く出ているというふうな形になったというのが特徴としてございました。

次に、7ページ目以降ですけれども、今度は今全体像をお伺いしましたけれども、そのうち特に事務委託について焦点を絞って、これを先ほど申し上げましたように、今既にやっている団体、それからやめてしまった団体、一度もやったことない団体、この別に順番に紹介してまいります。まず、今実施中の団体について、7ページでございます

けれども、実際に委託している事務の内容をお伺いしました。これは内閣府の通知で定めている民間委託可能な25業務、それからプラス6業務について、合計31業務ということで質問を聞いておりますけれども、回答は下のグラフを見ていただくとわかりますとおり、圧倒的にその5つの業務に集中したということでございます。これは住民票、それから印鑑登録等々の交付業務ということですね。この5業務に集中したというのが結果でございました。

7ページの右側ですね、郵便局に委託している理由を尋ねたところ、これは先ほどと重なりますけれども、やはり地域住民にとっての安心感とか、拠点数が多いとか撤退する可能性が低いと、こういったところに回答が多かったということでございます。

次に、8ページ目でございますけれども、今度は、先ほどは郵便局への委託でございましたが、同時に民間へも委託しているというケースが多うございますので、民間事業者には何を委託していますかということ聞いたものでございます。こちらについては、回答をそのグラフを見ていただきますと、数字の水準は総じて低いということで、委託の委託率は低いんですけれども、一方で業務の内容は非常に多岐にわたっています、先ほど郵便局は5業務に集中して高い数字が出ていたのに対して、民間のほうは、ここでは26業務について委託しているという回答があって、大きいものはやはりごみ袋とかごみ処理券といったようなものの販売なんですけれども、多岐にわたって委託が行われているという実態がございました。

委託の比較ですね、8ページの右で、郵便局と民間で委託している理由について比較をしたところ、民間事業者で回答が多かったのは事務処理にたけているという項目、それから費用が安価であるという項目、この2点は民間のほうが高かったという結果になりました。

次に、9ページ目ですね。今度は成果と課題について伺っております。左側、郵便局への委託による成果でございますけれども、ここは住民満足度が向上したという回答が8割の自治体からあったということで、ここは住民サービス向上という意味では非常に成果が出ているということであろうと思います。一方、支所の廃止とか人件費削減とかそういったあたりに関しては回答は低かったというふうな状況でございます。

それから、課題のところですが、9ページの右ですね。課題の指摘はそれほど多くなかったんですが、やはりコストの面が多くてコストメリットが見えない、あるいは先ほどのキオスク端末のような専用端末の設置が負担になるとか、こういった部分の

回答が多かったということでございます。これが事務委託実施中の団体でございました。

済みません、もう1点ですね。10ページ目も実施中の団体についてで、今後の委託を続けるか、やめるか、拡大するかという質問をしましたところ、おおむね続けると、7割ぐらいの団体が続ける。一方で2割ぐらいの団体はやめるということをお返して、やめたり縮小ですね。やめるとか縮小するということをお返している自治体さんは、理由としてはほとんどがやっぱり先ほど来話が上がっておりますコンビニ交付に切りかえるというふうなことが上がっているというようなことでもございました。

それから、10ページの右、制度面での課題については自由回答で伺ったところ、そこに書いてあるようなこと、土日の窓口営業の話とか、いろいろコストの話とかそういったところの回答があったということでもございました。

次に、11ページ目が、事務委託を過去にはやっていたけれども何らかの理由でやめてしまった団体さんについても伺っております。これ、ちょっと回答は自治体数は9しかないのでもっとそこは差し引いてとか割り引いてごらんいただきたいんですけども、過去に委託していた業務内容としては、先ほどと同様でして、住民票写し等の5業務にこちらも集中をしていたということでもございます。11ページの右側、やめた理由ということについては、やはりコストメリットがないというのが最大であり、またその他のところで書かれているのが、コンビニに切りかえましたという回答が多かったということでもございます。

次、12ページでございますけれども、やめてしまった団体、そうすると民間に切りかえているケースが多いということでもございまして、では民間にどんな業務を委託していますかという、これも当然過去には郵便局に委託していた主要5業務の委託というものが多くはございますけれども、それ以外にもいろいろなものを委託されていまして、17業務について委託が行われているというふうな実態がございました。12ページの右は、民間事業者に切りかえた理由等について伺っているんですけども、ここでもやはり事務処理にたけているという回答が多かったということです。ただ、これも回答がn=5と小さいので、数字についてはちょっと割り引いてごらんいただければということです。それから、委託再開の可能性については、やはり8割ぐらいの自治体さんは委託の再開予定はないという回答であったということでもございます。

最後に、13ページ目以降は、事務委託をこれまで一度もやったことがないという団体さんに伺っております。こちらについては、まず左側ですね、認知度について伺って

おります。これは窓口業務についてそもそも民間委託が可能であるという業務範囲について知っているかどうか、あるいは、証明書等の交付事務を郵便局に委託できるということを知っているかどうか。これはいずれもやはり7割ぐらいの方は知っているということで、全然知らなかったという回答は3割ぐらいだったということでございます。規模別に見ると、やはり大規模の自治体さんはほとんどが知っているという回答されているのに対して、人口10万未満の小規模自治体さんですと半分ぐらい、半分弱だったり半分ぐらいの方が知らないというご回答でしたので、ちょっとやはり規模が小さい団体になると、そもそも委託ができること自体をご存じない場合が多いというのが実態でございます。

13ページ目右側ですね。郵便局になぜ委託をしないのですかということにつきましては、ここではコストに関する指摘が多かったということで、コストメリットとか、あるいは先ほどの専用端末の負担といったことがございました。大規模な団体については、検討をしたけれどもいろいろ考えてやっていないというところが多いですし、小規模な団体さんになると、先ほどのようにそもそも認知がないとか、あるいは検討したことがないと、こういった回答が多かったという傾向がございます。

14ページ目でございますけれども、委託を実施していない——これは郵便局への委託は実施していないということですが、民間に関しては委託をされているケースがあるということで、その内容を伺ったところ、郵便局以外に委託している内容として、こちらでは先ほどの住民票等の主要5業務のところは実はあまり出てこなくて、むしろごみ袋の話とか、あとは狂犬病飼い主登録といったこのあたりが内容として多く出ていると。内容的には非常に多岐にわたって、30業務について委託をしているという回答があったということございました。

14ページの右、民間事業者になぜ委託しているか、優位性ということについては、ここでは拠点多いといったようなところが大きな数として挙がったと。また、自由回答のところかというと、営業時間が長いとか、あるいはコストとかそういったことも出ているということでございます。

15ページですね。こういった未実施の団体について今後の委託予定を伺いましたが、85%が委託予定なしということございました。

最後に、課題について伺っておりまして、実務面、運用面での課題、こちらはやはりコストとか端末設置の話が多く出ておりましたし、あるいは制度面での条件ということ

で、こちらは個人情報の話とかあるいは本人確認等々、こういったところが課題として上がったということでございます。

最後に、もう一度済みません、資料を戻っていただきまして、まとめて3ページに調査結果の総括ということで、今お話しした内容を改めて整理しましたので、最後にご紹介したいと思います。5点挙げてございます。まず、1点目ですね、1つ目の丸ですけれども、郵便局との連携内容につきましては、先ほどご紹介しましたとおり、災害協力、それから高齢者見守り、道路損傷、不法投棄、それから最後に窓口業務、この5点が圧倒的に多かったというのが実情でございます。これについては、やはり郵便局の拠点、津々浦々に拠点を有すること、あるいは配達ネットワークを有すること、こういった強みが活かされた結果になっているということでございます。

2つ目の丸でございますけれども、今後それでは郵便局と連携を強めたいかどうかということにつきましては、中規模自治体が比較的意向が高かったんですね。これは大規模な自治体はあまり必要としていないというか、連携意向があまり高くないと。小規模な自治体は、連携したいんだけどなかなか体制とか財政面から手が回ってない、あるいは認知が低いと、こういった状況があるということで、中規模自治体が比較的進んでいる、あるいは意向が高い、こういった傾向になったということだと思います。

3点目に、窓口事務の委託についてですけれども、これは内容は先ほどご紹介しましたとおり、法令で実施可能とされている5事務ですね、ここに集中したということでございます。一方で、民間事業者、コンビニ等の委託については、5事務もあるんですけども、それ以外にも数十の事務について幅広く委託が行われているというふうな実態があったということでございます。これも委託の内容もいろいろなんですけれども、先ほどのコンビニ交付みたいな話もありますし、それ以外にも自由回答等を見ますと、やはり市町村の適切な管理が及ぶ庁舎内で委託業務をやっているというようなケースもあり、こういったところが委託範囲の多様化にもつながっているということだろうと思われれます。

それから、4点目。窓口の委託についての成果、それから課題ですけれども、成果としてはやはり8割ぐらいの回答として住民満足度が上昇したということをお挙げられますので、ここは大きな成果があるんだろうと思われれます。一方、課題についてはやはりコストに関する指摘が多かったということでございます。

最後に、郵便局と民間の比較ということに関して、郵便局の優位性として挙げられた

のは、やはり地域住民からの安心感、信頼性ということ。それから、拠点数が多いとか撤退しないと、こういった状況。このあたりが優位だったということ。民間事業者の強みとしては、事務処理にたけているということが指摘としては多かった、またあとコストの点ですね。こういったところの指摘が多かったというのが特徴であったということでございます。

説明は以上でございます。

### (3) 意見交換

○米山主査　　どうもありがとうございました。

以上につきまして、何かご質問、コメントございましたら、よろしくお願いいいたします。

ではちょっと1点。この分析では大・中・小という規模で分類されて、結果が示されているわけなんですけれども、一方、地域的な差というか空間的な差で見ると、どうでしょう、規模別差と違った傾向というのは出てきませんか。

○西角三菱総合研究所主席研究員　　今おっしゃっているのは、例えば北海道と九州では違いますかというふうなことでしょうか。

○米山主査　　ええ。そういう地方の違いと、あと実際に同じ1万人でも非常に広い空間の土地の地域と狭い地方自治体とで相違があるのではないかと勝手に推測したんですけれども。

○西角三菱総合研究所主席研究員　　そこにつきましては、今回調査対象が80自治体ということで、分析の粒度には限界があるんですけれども、生の調査票を見ている印象としては、そのあたりで大きな差があるという感覚はなかったということでございます。

分析そのものについては、先ほどの規模別というところでは明確に集計をしているんですけれども、先ほどの例えば地方別ですね、地方別の分析とか、あるいは人口密度別の分析というのは明確には今の時点では行っておりませんので、そこについてはちょっと何も申し上げることができないんですけれども、生の調査票を見ている感覚としては、あまり大きな差はないのではないかとこの感触でございます。

○米山主査　　ありがとうございます。

ほかに何かございませんでしょうか。

どうぞ、東條主査代理。

○東條主査代理　　どうもありがとうございました。

おおむね予想どおりの結果というか、当然自治体の従来の定型的な業務からどれだけ切り出せるかという話になると、こういったような結果になるのかなという感じはするんですけども、自治体が直面している課題というのは規模によってさまざま、そんな中で今後市民の生活向上というために、これまで自治体が粛々とやってきたことを超えて、ゼロベースで連携を考えるというようなアイデアを提案する力というのはすごく大事な感じがするんですね。こういったことを実現するためには何をどういう手順で話を進めていけばいいのか、もしもアイデアがあればぜひお伺いしたいんですが。

実は、前回、藤沢委員からオンデマンド型のサービスプラットフォームとしての郵便局の機能というようなご提案があったんですけども、これも自治体側からのニーズというものでいうと、何となく限界があるような気がするんですね。むしろ、サービスを提供する側、ICT関連の技術革新の現場近くにいる事業者のほうがおそらくいろいろな提案ができて、なおかつ郵便局をこういうふうに使ったらいいんじゃないかというようにいろいろなアイデアが出てくると思うんですけども、少しそのあたり感触を聞かせていただければと思います。

○西角三菱総合研究所主席研究員　　そういう意味では、まず郵便局と自治体の間でのアイデア交換だったり議論を行う場というものがまずあるということは一つ大きなポイントかなというふうに思います。これは、今回のアンケートでも定期的に会合を開いたり、あるいは不定期に日ごろの顔見知りといったようなところも含めてコミュニケーションをとれているかどうかというようなところで、結構自治体によって差があるということで、そういうところでニーズを酌み上げたり、あるいは先ほどのような、ここが困っているからこういうアイデアがあるみたいなどのそもそも会話をする場を持つということが一つには大事だろうと思います。

一方で、それだけではだめというのもご指摘のとおりで、今回のアンケートですと、6ページ目でご紹介しました今後連携を行いたい内容という中で、先ほどのふるさと納税の話とか、あるいはやっぱり買い物難民問題というのは非常に大きな問題でございますのでこのあたりとか、あと観光支援というところはどちらかというところは少しくリエイティブな取り組みが求められる部分でございます、私の知っている例でも京都市さんとか観光支援で観光客の、例えば本当に荷物を預かったりとかそういったところを

含めて連携されているという例もございますし、こういったところというのは潜在的にはニーズがあるんだけど、ちょっとどうやって進めればいいのかというところは難しいところがあって。

例えば見守りサービスなんかでいうと、先ほどの要はメニュー化されたことによってある程度使いやすくなっているというところはございますので、こういった潜在的にニーズのあるサービスについては、ボトムアップでニーズを酌み上げつつも、何らかやっぱりメニュー化していくということが取り組みとして拡大するためにはおそらく必要なんだろうなと思います。そのメニュー化するときどうしても定型化することによる難しさ、要するに地域の事情の酌み上げということと、メニュー化するとき何かプライシングも含めていろいろ議論すべき点というのはあると思うんですけども、ただそういったサービスメニューとしてつくっていくということは今後必要な取り組みではないかなというふうに、今回のアンケート結果を見ていても感じたところでございます。

○東條主査代理　ありがとうございます。

○米山主査　よろしいでしょうか。

ほかに何か。

横江専門委員。

○横江専門委員　私が見逃しているのかもしれないのですが、現在行っている連携の内容がありますよね、これでいくと6なんです。この次が理由に行ってメリットになっているんですけども、現状で行われているものが自治体の規模によってどういう現状になっているかという数字はありますか。

○西角三菱総合研究所主席研究員　はい。自治体規模別の数字は今回ご紹介していないものも全て規模別に集計は行っているのですが、ちょっと今回の資料には入っていない可能性もございますので。具体的に7ページでございますかね。

○横江専門委員　いや、今のこっちでいくと6になっていて、下についている番号は5ですけども、これが全体ですよ。

○西角三菱総合研究所主席研究員　そうですね。

○横江専門委員　その右側がメリットになっちゃっていて、これの規模別がわからないので。

○西角三菱総合研究所主席研究員　あ、5ページの右のものの規模別スということですね。



○横江専門委員　　そうです。それが知りたいなど。なぜならば、郵便局で考えるときに、やっぱり大都市、中都市、それから過疎化している地域って確実に違うと思うんですね。現状って今だと多分過疎化している地域の郵便局をどうやって維持するかというのが一つのテーマになると思うんですけれども、その場合、現状的に現在行われているものを見ると、やっぱり今後どうするかというのがわかるかなと思ったので、そういう数字があったらいいなと思って伺いました。

○西角三菱総合研究所主席研究員　　そうですね、数字自体はございますので、後ほどご紹介することは可能です。ちょっと上のコメントにも書いたんですが、私どものほうで数字を見たところ、規模別の明確な特徴というのは実はなかったということでございますので、大きな規模別で実際に現在実施している連携内容に差があるということではございませんでした。ただ、データとしてはございますので、何らかの形でご紹介することは可能です。

○横江専門委員　　ありがとうございます。

○米山主査　　ありがとうございます。

ほかに何かございますか。

○桑津専門委員　　済みません、先ほど東條様のほうから出た質問のところとかぶるんですけれども、もちろん何でもICTにして何でも無人化してとかいう都心のコンビニの後を追っかける必要は全くないと思うんですが、一方で、コンビニもそうですし宅配もそうですし金融もそうなんですが、みんな最近X-Tech、うさん臭いところはあるんですけれども、ICTのテクノロジーをわりと今までの事務処理とは違うところに使っていきましょうよねという流れは実際出ていると思います。以前もプレゼンさせていただいたんですが、例えば先ほどおっしゃった預かりのボックスなんかは非常にホットな領域になっておりまして、あそこをスマホを使って再配達をなくしましょう、相乗りをしましょう、あるいはあれに合わせて家をつくりましょうみたいな議論も結構進んでおったり、決済に関しても電子マネー等非常に進みつつあります。

物流系一つとりましても、先ほどの宅配ボックス以外にも、カメラのボックスをつけておいて、家の鍵を遠隔であけて、そのときだけ荷物の中に入れて締めましょうということもあります。都心でこれをやると非常に危険ですけれども、逆に郵便局の信頼性というのは僕はあると思っていて、ドアをあけて一歩入るのが許されるのは、多分郵便局だけなんじゃないかなと思うんですよね。そういうのっていうのは、テクノロジー

の組み合わせとして実はもうあるんですよね。ですから、私はやっぱりおまえは何でもテックかぶれかと言われそうなんですけれども、郵便局のテックはやっぱりなきゃいけないくて、それは郵便局の視点でやると。別にみんながタブレットをたたけとっているのではなくて、郵便局の方が一步を、先ほどの例でいうと、鍵をあけて家の入り口までは入って荷物を預けていいよというのはチャレンジできるんじゃないかな、郵便局ならできると思っています、そういうところのご意見あるいは若手の方等を含めて、このまさにアンケートをいただいたところからちょっと話が飛び過ぎているかもしれないんですが、検討を考えていただいてもいいんじゃないかなと思っています。

無人店舗も同じで、全部無人にしろなんて全く言う気はありません。ただ、先ほどの24時間のお話も、やっぱり郵便局で働いている方も働き方改革があるんで、そんなに、あまり夜いろよというのはちょっと厳しいなと思っているんですね。海外とかを見ていると——これはそれをやれって言っている意味じゃないですよ——夜の間は、地球の裏側のブラジルの日系の人が遠隔のやつで対応してくれるというのが実はあるんですよ。そういうのを見ると、そこは遠隔で、荷物を最小限預かるところだけはやってくれるよというのは、郵便局なら考えてもいいかな。何でも郵便局だからっていいかげんにしろって怒られるんでこの辺にしておきますけれども。

私は郵便テックはあるなと思っています、それは単純に民間とか金融の後追いではなくて、人が足りないだけけれども知恵をしぼるというのと、郵便局の持っている信頼性だからここは許されるというものを一步踏み込むのは、もう十分考えてもいいんじゃないかな。そうしないと、言われたことはやりますとかいう議論はちょっと厳しくなってきたのかなというのを考えている次第です。以上です。

○米山主査　ありがとうございます。

いわば、P o s T e c hということですね。(笑)

○桑津専門委員　そのとおり。もう既にやっつけちゃったらごめんなさい。

○中野専門委員　今のお話でいいですか。

○米山主査　どうぞ。

○中野専門委員　きっと郵便局がいろいろな形でICTで武装化していくときにIoTなんかでぜひポストなんかも、もちろん桑津専門委員がおっしゃるように、まずは自分のビジネスのことを考えて取りつけられるんでしょうけれども、そこに付けるセンサーとかカメラだったり、何でしょう、オープンにそのデータを自治体に対して売れる

ようにでもしておいてくれれば、大阪府箕面市なんてというところは小学生の通学路全部に防犯カメラをつけたらしいんですけれども、とてもそんなことを我々がやるとお金がパンクしちゃいそうなんです、もしポストで小学生の通学路のところの画像を売ってくれるなら我々買いたいですし、また、災害対策でもポストはいろいろなところにあるので、道路が災害時に雨が降って冠水、車が通れるとか通れないってこういう情報はすごく欲しいので——というような情報は例えば我々買ってでもいいなとか、うまく何か相乗りできる形でICT武装化していってもらえると、何か将来性があるんじゃないかなと思いますね。

○米山主査　ありがとうございます。

　　そろそろ時間も近づいたので……。

○横田専門委員　時間も最後なので。(笑)

○米山主査　横田専門委員。

○横田専門委員　簡単に2つだけ。1個は事例ですけれども、私が2000年にじゃらんnetの立ち上げに関わった際に、10月10日のカットオーバーで全国で3,800件ぐらいのお宿さんを一気に登録してスタートしたんですが、正直二、三年ぐらいはもう全然動きがなく、本当にやめましようかぐらいの話だったんですね。やっぱりシステム利活用の安定化ってすごく大変で、私たち営業は二、三年の間はクライアントさんにこういうシステムなんだよと、一緒に使ってみましょう、写真登録してみましようというのを、本当に手取り足取りやらせていただいてやっと効果を出してきました。今18年たって、もう私はリクルートをやめていますけれども、じゃらんネットとしては営業が何もしなくても効果を出したことで使って便利だと口コミで広がっていくんですね。どんなシステムを導入しても構わないんですが、やはり郵便局の方に求められるものは多分どの地域であっても同じスキルになってくると思うので、ある程度の規模のところでも最初に効果を出して、その後いろいろなところに広げていくというのがいいのかなと思っています。

　　その中でこの委員会の方向性なんです、今このアンケートを見せていただいても、中規模自治体の方のほうがシステムのこともわかっていらっしゃる、郵便局のことも理解しているし、あとやってもいいよとか前向きに検討していると。小規模の方たちは、そんなことができるの知らなかったというところもありますので、まず、委員の方向性とする、中規模の自治体の方をまず支援し、積み上げてきたノウハウを小さなところ

や大きなところへ広げていくというのでいったほうが成功事例をつくりやすいのかななんて思うのですが、どうでしょうか。

○米山主査 よく分析して皆さんでよく検討して考えていくことだと思います。貴重なご意見、どうもありがとうございます。

もう時間的にそろそろ終わりに近づいているんですけども、今日伺っていて、特に一番最後のご報告を聞きまして、自治体の窓口事務の委託について郵便局とそれ以外の民間企業で取り扱いの委託の数が大分異なっているということで、効果的であるならば、先ほど一宮市の説明であったように法律の改正も必要かもしれないということをおもいました。また、コストメリットの話がたくさん出てきて、先ほど鈴木総務審議官からもご指摘ありましたけれども、まさにそのとおりです。コストベネフィットについては、コストのほうは簡単なんですけれども、ベネフィットをどんな尺度で実証するかがとても難しいことだと思います。モデル的にどこかの自治体で、あるいは幾つかの自治体で郵便局に事務委託した場合の費用対効果の実証研究を試みるのもよいと思います。効果について何を尺度にするかということですが、住民のニーズのアンケートをもとに、ベネフィットの計測をするような住民の目線に立った分析があるようなので、そういった手法も取り入れて、モデル的に検証を行うというのも重要なことかなとおもいました。

あともう一つ、P o s T e c hですけども、やっぱりこれがすごく重要であるということは皆様方共通の認識なんで、とても大事だなと思ったことと、あと、やっぱり事務委託に絞って考えると、従来のキオスクでよいのかということを含めて、より低廉でより汎用的な方法とかいうのを、これは自治体様だけじゃなくて、それこそ総務省も郵便局側も、あと働く人も含めて低廉な方法をあわせて模索していかなければいけないとおもいました。

以上、ちょっと感想めいたことでした。

○巻口郵政行政部長 主査、1点よろしいでしょうか。

○米山主査 どうぞ。

○巻口郵政行政部長 時間が来ているところで大変恐縮でございます。

○米山主査 結構です。

○巻口郵政行政部長 主査からも、冒頭、今の点でもご説明があったんですけども、民間のほうで郵便局と比べて多くの業務が委託されているというアンケート結果が出ておりますが、ここ、アンケートの中でも指摘されておりましたが、民間への委託では比

較的自治体の庁舎の中で民間の方に来ていただいて、そこで業務。それは自治体の公務員の方がきちんと監督をすることができるというメリットもあってということですが、そういうある意味制度の枠の中で、庁舎の中で委託が行われているというのはかなりあるというふうに認識しております。

我々、この委員会でご議論いただくのは、郵便局で要するに地方自治体の支所が維持できないとか、あるいは住民の近くに窓口があると郵便局での業務委託も含めた業務の展開という観点で、今はなかなか制約があって難しいのですけれども、民間のほうが業務が多いというだけではなくて、やはりそういった制約の中で何ができるかといったところをご検討いただくのが、あるいは自治体側も今は民間にやっているほうが多いといっても、実は自分の目の届くところでやっているというところが多いのであれば、そうではなくて、庁舎から出ていったところでこういった業務ができるということに対する要望があるのであればというようなこともお寄せいただきたいと思います。アンケートの中でもしそういった、自由回答も含めて声があるのであれば、またちょっと追加的にでも教えていただければと思っています。

済みません、お時間いただきまして。

○米山主査　いえいえ、とんでもないです。大事なことだと思います。ありがとうございます。

それでは、時間も参りましたので……。

○中野専門委員　最後、郵便投票の数字だけ、いいですか。

○米山主査　どうぞ。

○中野専門委員　去年の10月の総選挙のとき、一宮市ですと有権者は30万人ぐらいいるんですけれども、障害者手帳をお持ちの方で郵便投票が可能だと思われる方が4,700人ほど、要介護度5で寝たきりの方が1,400人ほどなので、おそらく5,000人程度は可能なはずなんです。実際には63人郵便投票されたということなんで、60人しかいないんでちょっともったいないなど、我々も周知が足りないかもしれませんけれども——という結果でしたので。

○米山主査　はい。郵便投票について、本論でもご指摘されましたけれども大事なこととして、ご意見を賜りました。

#### (4) その他

○米山主査　それでは、以上で本日の議題は終了いたしました。本日は遠方からお越しいただきました愛知県一宮市、茨城県大子町、岡山県倉敷市の3自治体の皆様、郵便局との連携について貴重なご意見をいただき、まことにありがとうございました。改めて感謝申し上げます。

それでは、最後に事務局から何かございませんでしょうか。

○野水郵便課長　特にございません。

## 閉　　会

○米山主査　それでは、本日の委員会を終了いたします。

次回の委員会の日程につきましては、決まり次第、事務局からご連絡差し上げます。

以上で、閉会といたします。